الحكومة الإلكترونية في العالم العربي

تقديم ومراجعة: ا.د. محمد بن إبراهيم التويجرى

mtwaijry@arado.org.eg

إعداد وتحرير : ا.د.زين الدين محمد عبد الهادى

zhady41@arado.org.eg

للمنظمة العربية للتنمية الإدارية

٢٠٠٥

(بسم الله الرحمن الرحيم)

مقدمة

إيماناً من المنظمة العربية للتنمية الإدارية بأهمية دعم وتطوير المؤسسات الحكومية في العالم العربي وبالتالي تطوير أداء العمل بها، قد كان لزاماً عليها أن تتحمل مسئولياتها في سبيل تقديم أحد الوجوه المشرقة لهذه التطورات، ألا وهو التقدم الذي أحرزته المؤسسات العربية في مجال الحكومة الإلكترونية e-gov.

يعرض هذا التقرير الذي سيصدر سنوياً عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية وبشكل منتظم، مجموعة من المؤشرات التي تبين التطور في مجال الحكومة الإلكترونية العربية.

لقد راعينا الاعتماد على مجموعة مكونة من ستة عناصر تستخدم في القياس الكمي لمواقع الحكومات الإلكترونية على مستوى العالم، وقد ارتكز التقرير في تقييمه لمواقع الحكومات الإلكترونية على القياس الكمي دون القياس النوعي، وهو ما سنقدمه في العام المقبل بأذن الله في مؤتمرنا السنوي القادم والذي سيعقد تحت عنوان " الحكومة الإلكترونية والحكومة عبر الهاتف المحمول M-Gov & e-Gov في العالم العربي في ٢٠٠٥ .

ستقوم المنظمة بنشر هذا التقرير علي شبكة الإنترنت، كما سيتم نشره فى طبعة محدودة ليتم توزيعها على المسئولين في العالم العربي عن تطوير مواقع الخدمات الحكومية للحصول على آرائهم وأيضاً لتزويدنا بالمواقع التي ربما نكون قد أغفلناها في التقرير.

لقد عملت المنظمة علي مدار عامين لتجميع بيانات هذا التقرير من خلال التعامل مباشرة مع هذه المواقع وإعداد قاعدة بيانات خاصة بها.

إننا نأمل أن نكون قد قدمنا رؤيتنا كمنظمة إقليمية هذا العام، خاصة في ظل ضعف وتحيز البيانات التي وجدناها لدى مؤسسات دولية أشارت إلى موقف الحكومات الإلكترونية العربية، وهو ما رأينا أنه لا يعكس الصورة الحقيقية لمدى التقدم الذي أحرزه العرب في هذا الاتجاه، وهو واحد من أدوار المنظمة في عرض الموقف العربي بصورة أكثر جدية وبشكل علمي.

والله الموفق والمستعان،،،

المدير العام للمنظمة العربية للتنمية الإدارية

ا.د محمد بن إبراهيم التويجرى

الحكومة الإلكترونية في العالم العربي

ملخص :

يهدف هذا التقرير إلى عرض أهم المفاهيم والتعريفات المتعلقة بالحكومات الإلكترونية ، إضافة إلى الأهداف التي تقع خلف بناء مثل هذه ا لنماذج، وكذلك تقديم تصنيف شبه شامل لأنواع الحكومات الإلكترونية ومساهمتها فى الخدمات التي تقدمها للمواطنين، ويركز التقرير في نصفه الأول على الحكومات الإلكترونية فى العالم، وأهم الدول التي حصلت على مراكز متقدمة فى العالم بناء على المؤشر الذي وضعته الأمم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة ومجموعة من المؤسسات الأخرى، يعقب ذلك مسح ميداني إحصائي لمواقع الحكومة الإلكترونية فى العالم العربي والذي تم فى المنظمة العربية للتنمية الإدارية، وأهم نتائج هذا المسح مع النتائج والتوصيات المتعلقة بمستقبل الحكومة الإلكترونية.

مقدمة :

لا شك أن النصف الثاني من التسعينيات قد شهد انفجارًا في حاضر شبكة الإنترنت على المستوى العالمي، هذا الانفجار الذي سيؤثر فى مستقبلها أيضا فقد ارتفع عدد مستخدمي الشبكة من ٩٥ مليونًا عام ١٩٩٨ إلى ٣٥٠ مليونًا عام ٢٠٠٣ . وما استتبعه ذلك من مبادرات على المستوى العالمي والإقليمي والدولي بهدف بناء نماذج للحكومات الإلكترونية ، كل ذلك ترك آثارًا واسعة المدى على مضمون وأشكال تقديم الخدمة، أو تبسيط إجراء الخدمة، أو القوانين التى تحكم تقديم الخدمات أو سرعة تقديم الخدمة، ناهيك عن التوفير في العمالة والوقت اللازمين لأداء هذه الخدمات، مما اعتبر معه أن هذه النماذج في الحكومة وهذا التطور فى شكل ومستوى تقديم الخدمات إلكترونيا من أهم الأنشطة التي يمكن أن تقوم بها الدول على شبكة الإنترنت.

المنهج المتبع فى التقرير :

يعتمد التقرير على المنهج المقارن للتعرف على موقف الحكومات الإلكترونية فـــى العـــالم الغربي، وعلى المنهج المسحى للتعرف على واقع الحكومات الإلكترونية العربية على شبكة الإنترنت.

مصطلحات التقرير :

١- البيئة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات : IT Infrastructure توافر كل أدوات ووسائل الاتصال والبرمجيات والأجهزة والموارد البشرية التي تمكن من بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية .

٢- النص الفائق : Hype Text وهي اللغة التي تمكن من كتابة صفحات الشبكة العنكبوتية وتمكن من التجول بين الصفحات .

٣- الوصلات الإلكترونية : Links واحدة من مميزات النص الفائق Hyper Text والتي تمكن المستخدمين من الانتقال بين فقرات صفحة واحدة أو بين صفحات متعددة داخل الموقع أو خارجه .

٤- محركات البحث Search Engines : نوع من قواعد البيانات التي تمكن المستخدمين من البحث داخل الموقع أو خارجة باستخدام لغة سهلة أو باستخدام عناصر البحث الجبري مثل و and، أو or، إلا nor أو أي أسلوب آخر وأيضا تقوم ببناء فهرس لكل محتويات الموقع يمكن البحث فيه سواء للمصطلحات الواردة به أو أسماء الأعلام

٥- المواقع الإلكترونية أو الصفحات الإلكترونية أو المواقع العنكبوتية : Web sites وكلها تعني تلك الصفحات المكتوبة بلغة تمكن من قرائتها على شبكة الإنترنت بسهولة ويسر كما يمكن التجول فيها .

٦- لغة Html :أو لغة صياغة النص الفائق Hypertext Marking up Language وهذه اللغة لها إصدارات متعددة قدمتها شركات عدة لكنها تعتبر الابن الشرعي للغة النص الفائق .

تعريف الحكومة الإلكترونية :

من أهم التعريفات المتعلقة بمفهوم الحكومة الإلكترونـــــية يأتي تعريف البنك الــدولي The world Bank الذي يكاد يقدم مفهوما شاملا للحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية E-Government هي عملية اســتخدام المؤســسات الحكوميــة لتكنولوجيــا المعلومات (مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت، وأساليب الاتــصال عبــر الهــاتف المحمول) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلــف المؤسسات الحكومية. وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل: تقديم خــدمات أفضل للمواطنين، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المــواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية، أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كمــا أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائــد ككــل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته[١].

إن هذا التعريف الصادر عن منظمة دولية ربما يحتوى أهداف الحكومة الإلكترونية نفسها، كما يمكن أيضًا الإشارة إلى تعريف الحكومة البريطانية للحكومة الإلكترونية حيث تقول:

الحكومة الإلكترونية هي قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقــديم خــدمات عبــر أدوات ووســائل إلكترونية وتحتوى هذه الوسائل الإلكترونية على خطوط اتصال هاتف أو فاكس ، أو الإنترنت سواء تم استخدامها من خلال حاسب شخصي أو تليفزيــون رقمــي أو هــاتف أو أي أداة أخــرى). إن الوصول الإلكتروني يمكن أن يكون مباشرًا أو عبر مراكز خدمة أو يمكن أن تقــدم الخدمــة إلــى جمهور المواطنين الذين يفضلون القيام بأعمالهم بشكل مباشر أو عبر الهاتف[٢].

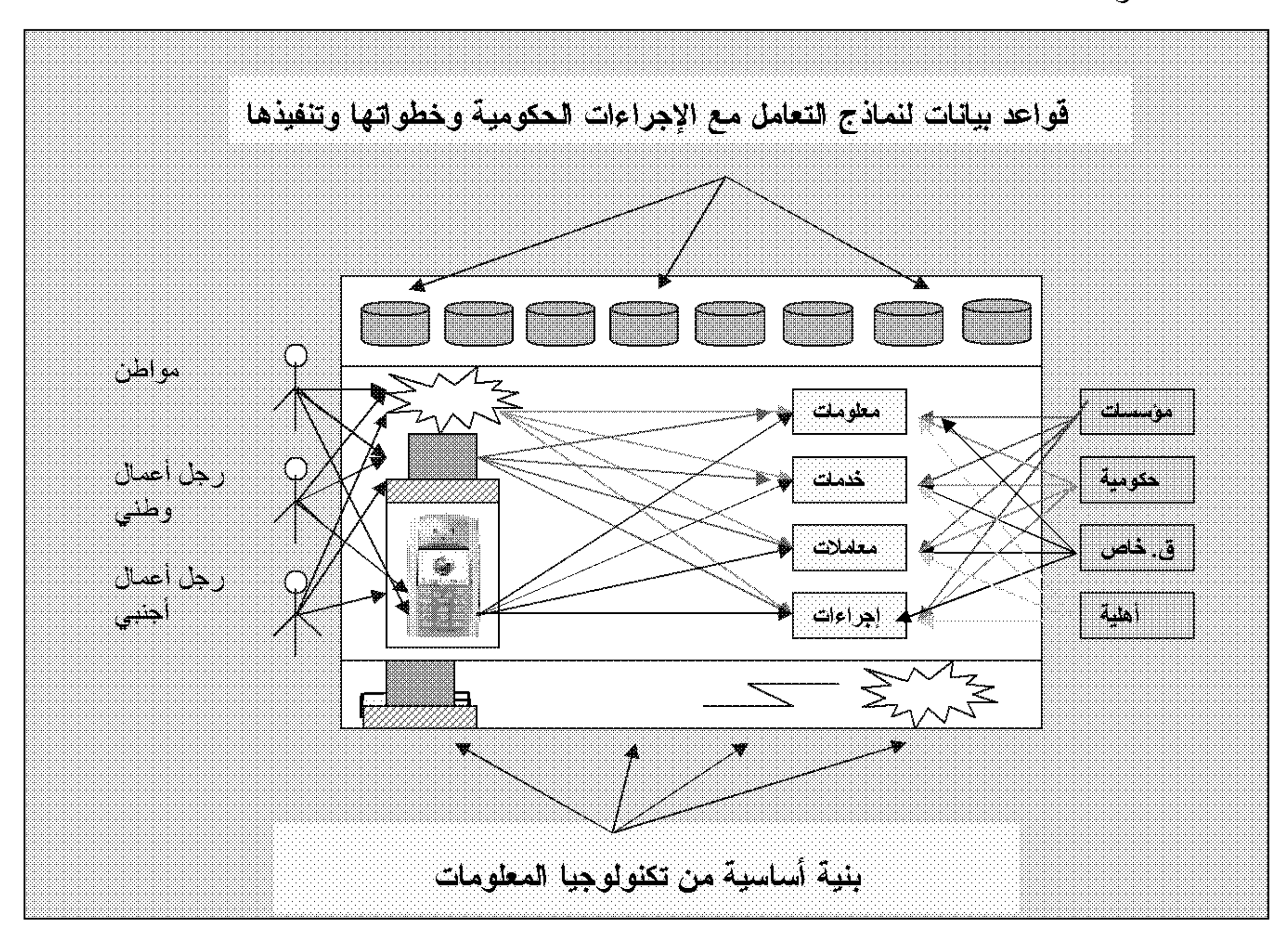
وهناك العديد من التعريفات التي ساقها الخبراء في المجال ولكن يمكن الإشارة إلى أن تعريف الحكومة الإلكترونية يرتبط دائما بوجود بنيه أساسية من تكنولوجيا المعلومات ويمكن وصول كــل أو أغلب المواطنين إليها للحصول على خدمة حكومية، وتطور الأمر إلى أن تقدم هذه الخدمات أيــضًا إلى قطاع رجال الأعمال وأيضا في ظل التحولات نحو الخصخصة ، والتي أصبحت فيهــا بعــض المؤسسات التي تم خصخصتها تقدم خدمات أيضًا للمواطنين عبر وسائل الاتصال المتاحة.

---

(1) E* Government. The world Bank Group in: www1. world Bank. Org/publicsector/egov/definition.htm
(2) Definitions of E-government on the web . www.google.com.

في بعض الدول تصل التوقعات إلى أن الإنفاق على بناء مراكز لتقديم خدمة الحكومة الإلكترونية سوف يصل إلى مبلغ 6.2 بليون دولار عام ٢٠٠٣ كما هو الحال في الولايات المتحدة الأمريكية على سبيل المثال من واقع 1.5 بليون دولار تم إنفاقهم عام ٢٠٠٠ . بينما استثمرت المملكة المتحدة مبلغ ٤ بليون دولار في بناء نماذج للحكومة الإلكترونية في مختلف المؤسسات وسوف تستخدم كل هذه النماذج في دول الاتحاد الأوروبي[1].

ناهيك عن أن الإنفاق على مثل هذه المشروعات أصبح يجد تأييدًا كبيرًا لدى الدوائر السياسية في أغلب دول العالم للتغلب على مشكلات البيروقراطية والمركزية وتأخر الخدمات وطوابير الانتظار.



شكل (١) مكونات الحكومة الإلكترونية

---

[1] Investment in e- Government IT continues to grow in Western Europe say IDC. 18-1`0-2004. on the internrt: www.publictechnology.net

أهداف بناء الحكومة الإلكترونية:

لعل تعريف البنك الدولي أوضح بشكل لا يقبل الجدل الأهداف التي تسعى الدول من ورائها إلى بناء الحكومات الإلكترونية ، وبشكل عام فقد ركزت كل التعريفات على أن الهدف الرئيسي هو تقديم الخدمات للمواطنين فى ظل وجود بنية أساسية متطورة من تكنولوجيا المعلومات، كما يجب أن يتم تقديم هذه الخدمات بشكل قياسي ومستمر.

إن هدف أي مؤسسة حكومية هو تقديم الخدمات للمواطنين، مما يعود بنا إلى السؤال هل الحكومة الإلكترونية هى نوع جديد من المؤسسات الحكومية غير التقليدية أم هي استمرار لحركة تطور المؤسسة الحكومية على مستوى العالم؟

الحقيقة ، أن الهدف الرئيسي للحكومة الإلكترونية هو تقديم الخدمات للمواطنين في شكل قياسي (أسرع) أدق/أفضل/أقل وقتًا) مع ضمان استمراريته وتطويره، إن ارتباط هذه المعايير بتقديم الخدمة، يدفع المسئولين الحكوميين إلى البحث دائمًا عن طرق تحسين الخدمة، وكذلك بيان مدى الشفافية ، ومدى إدارة المعلومات بشكل كفء داخل المؤسسات الحكومية، وكيف يمكن تبسيط الإجراءات بالشكل التي يمكن معها تقديمها إلكترونيا.

بصفة عامة يمكن القول بأن أهداف بناء الحكومات الإلكترونية هي:

١- تقديم الخدمات الحكومية لمجتمع المواطنين ومجتمع رجال الأعمال بكافة أشكالها وبمستويات قياسية عالية الجودة والدقة.

٢- تبسيط الإجراءات في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونيًا.

٣- شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بحيث يمكن التعرف باستمرار على الاتجاهات الحكومية سواء في مجال تقديم الخدمات الحكومية أو في الأخبار الحكومية المتعلقة بخدمات المواطنين.

٤- تحسين الأداء في مرافق الخدمات الحكومية بشكل عام .

٥- الوصول بالخدمات الحكومية إلى أقصى المواقع الجغرافية داخل الدولة.

إن تحقيق هذه النتائج وفقًا لتعريف البنك الدولي سوف يؤدي إلى مجموعة من النتائج على المستوى الاجتماعي والاقتصادي، فعلي المستوى الاجتماعي سوف تصبح فرصة الفساد corruption أقل، ولن تكون هناك أدنى فرصة ولو بمستويات ضئيلة لرشوة وغيرها من

الظواهر الاجتماعية السلبية، كما سيؤدي أيضًا إلى ارتفاع قناعة المـواطن بـدور المؤسـسة الحكومية في المجتمع، وأيضا إلى تحجيم ما يعرف بمركزية الخدمات.

أنواع الحكومات الإلكترونية:

هناك تصنيفان أو تقسيمان شائعان لأنواع الحكومات الإلكترونية،

١) تصنيف الحكومة على أساس مدى تفاعل المواطن مع خدماتها علـى الإنترنـت، أو مـا يعرف بالتصنيف التفاعلي ، Interactivity حيث يعتمد التقسيم هنا على مدى التفاعليـة في أداء الخدمة، بمعني هل يقدم الموقع site مجرد بيانات عن إجراءات الخدمة، أم أنـه يقدم نماذج تقديم الخدمة، أم أنه يقدم الخدمة بالكامل.

٢) التصنيف على أساس الخدمة من / إلى ، from who to who حيث يعتمد التقسيم هنـا على نوع الخدمة التي يقدمها الموقع وبالتحديد لمن، وهناك أربع أنـواع مـن الخـدمات لمستفيدين محددين كالتالي:

١- ح إلى م من الحكومة للمواطن G2C Government to citizen

٢- ح إلى ع من الحكومة لمديري الأعمال G2B Gov. to Business

٣- ح إلى ظ من الحكومة إلى الموظفين G2E Gov. to Employee

٤- ح إلى ح من حكومة إلى حكومة G2G Gov. to Gov.

أيضًا يمكن إضافة نوعان آخران يتعلقان بإدارة الأعمال هما :

٥- أ إلى أ من أعمال إلى أعمال B 2 B Business to Business

٦- أ إلى م من أعمال إلى مستهلك B 2 C Business Customer

بمعني تقديم الخدمات من الحكومة إلى أربع منتفعين من هذه الخدمات وهم المواطنين ورجال الأعمال والموظفون والمؤسسات الحكومية نفسها، ثم الخدمات الموجهة مـن قبل القطاع الخاص إلى القطاع الخاص أو إلى المستهلكين من المواطنين وغيرهم.

تأثير الحكومة الإلكترونية على الإدارة العامة:

من المفهوم ضمنا أن الحكومة الإلكترونية تعمل على عدم مركزية الإدارة، مما يعني تحولات في شكل وتركيب وبنية المؤسسات المسئولة عن الخدمة المدنية ، فضلا عن ظهور قضايا أخرى مثل:

١- ما هي أنواع المصادر المناسبة للتطبيق في مجال الخدمة المدنية.

٢- التوزيع الجغرافي للخدمات الإلكترونية.

٣- توفيق قوانين الخدمة المدنية مع المسئولين عن تكنولوجيا المعلومات.

٤- الفجوة التكنولوجية بين قطاع الخدمة المدنية والقطاع الخاص.

٥- حماية الخصوصية الشخصية.

٦- قضايا حماية الملكية الفكرية.

٧- القضايا التنظيمية.

٨- الشفافية.

٩- تطوير سياسات تنظيمية جديدة.

إن هذه القضايا وغيرها مطروحة للنقاش حاليا فى الأوساط العلمية الأكاديمية والحكومية.

الحكومة الإلكترونية في العالم:

ما هو الموقف إذًا في العالم في ظل هذا الاستعراض حول الحكومة الإلكترونية ؟

أصدرت الأمم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة ASPA تقريرًا في نهاية عام ٢٠٠١ أوضحنا به مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية. ويمكننا ملاحظة أن الولايات المتحدة قد أتت في المرتبة الأولى تعقبها استراليا ويبين الجدول التالي الترتيب العالمي لهذه الدول.

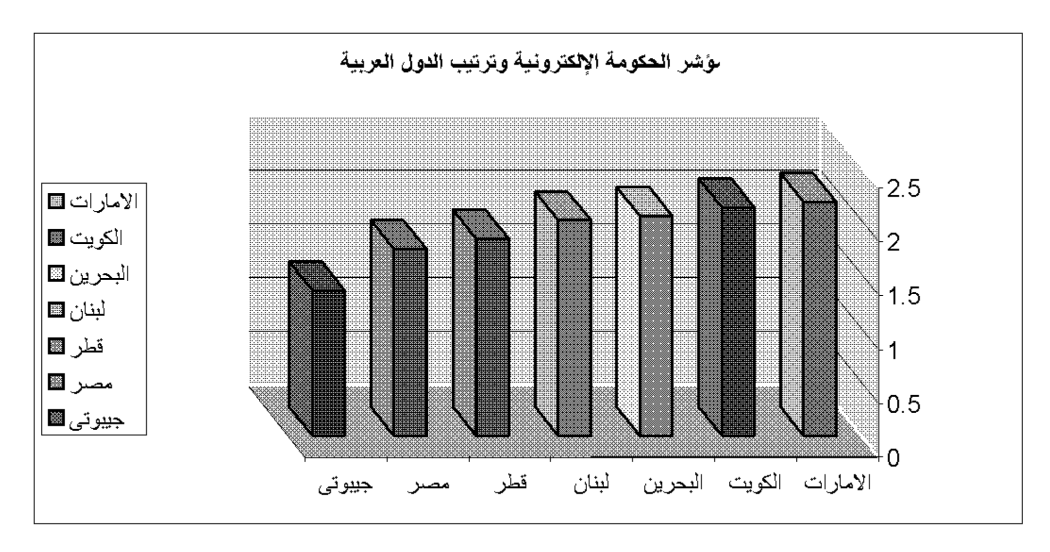
جدول (١) رواد الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم

الدولة	المؤشر
الولايات المتحدة الأمريكية	٣,١١
استراليا	٢,٦٠
نيوزيلندا	٢,٥٩
سنغافورة	٢,٥٥
النرويج	٢,٥٥
كندا	٢,٥٢
المملكة المتحدة	٢,٥٢
هولندا	٢,٥١
الدانمارك	٢,٤٧
ألمانيا	٢,٤٦

لقد اعتمد المؤشر على العديد من العناصر الكمية التي يمكن قياسها مثل قدرة السكان في كل أنحاء الدولة على الوصول إلى المعلومات إلكترونيًا . كما أن المؤشر عكس إلى حد كبير الترتيب الاقتصادي العالمى للدول ، وعلى ذلك خرج التقرير بنتيجة مؤداها أن هناك علاقة كبيرة بين التطور الاقتصادي وفاعلية الحكومات الإلكترونية. ووفقا لنفس المؤشر يعرض جدول (٢) ترتيب الدول العربية.

جدول (٢) الدول العربية وترتيبها وفقًا لمؤشرات الأمم المتحدة

الدولة	المؤشر	ملاحظات
١ – الإمارات	٢,١٧	قائمة أعلى الدول
٢ – الكويت	٢,١٢	"
٣ – البحرين	٢,٠٤	"
٤ – لبنان	٢,٠٠	قائمة الدول المتوسطة
٥ – قطر	١,٨٣	"
٦ – مصر	١,٧٣	"
٧ – جيبوتي	١,٣٥	"



شكل (٢) الدول العربية وترتيبها وفقًا لمؤشرات الأمم المتحدة

ومن الملاحظ أن الإمارات قد أتت في المرتبة الأولى تليها الكويت والبحرين ثم لبنان ثم قطر ومصر، والغريب أن جيبوتي ظهرت في القائمة في الوقت الذي خلت فيه القائمة من دول لها ثقلها في مجال الحكومة الإلكترونية فى العالم العربى مثل المملكة المغربية والمملكة العربية السعودية.

بصفة عامة خرج التقرير بمجموعة من التوصيات، يمكن التوقف أمام ما يتعلق منها بالإدارة ، فقد لاحظ التقرير ما يلي:

١- نقص التنسيق بين المنظمات الحكومية فيما يتعلق بعمليات بناء الحكومة الإلكترونية.

٢- أن المسئولين عن بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية ليس لهم مكان محدد في الهياكل التنظيمية للمؤسسات.

٣- أن مشروعات الحكومة الإلكترونية تتوقف على الأولوية الممنوحة لها في الخطاب السياسي.

٤- أن هناك فجوة رقمية بين المؤسسات المسئولة عن الإدارة العامة.

تحليل موقف الدول العربية من مشروعات الحكومة الإلكترونية:

قامت المنظمة العربية للتنمية الإدارية بإعداد قاعدة بيانات عن مواقع الحكومات الإلكترونية على الإنترنت.

وقد حاولت المنظمة إجراء المسح الإحصائي لكل هذه المواقع باستخدام العديد من الأساليب مثل:

١- البحث عن طريق محركات البحث.

٢- البحث عن طريق أدلة البحث.

٣- المواقع التي تقدمها للمنظمة مندوبيات الدول العربية بالقاهرة.

٤- الإعلانات عن مواقع عربية.

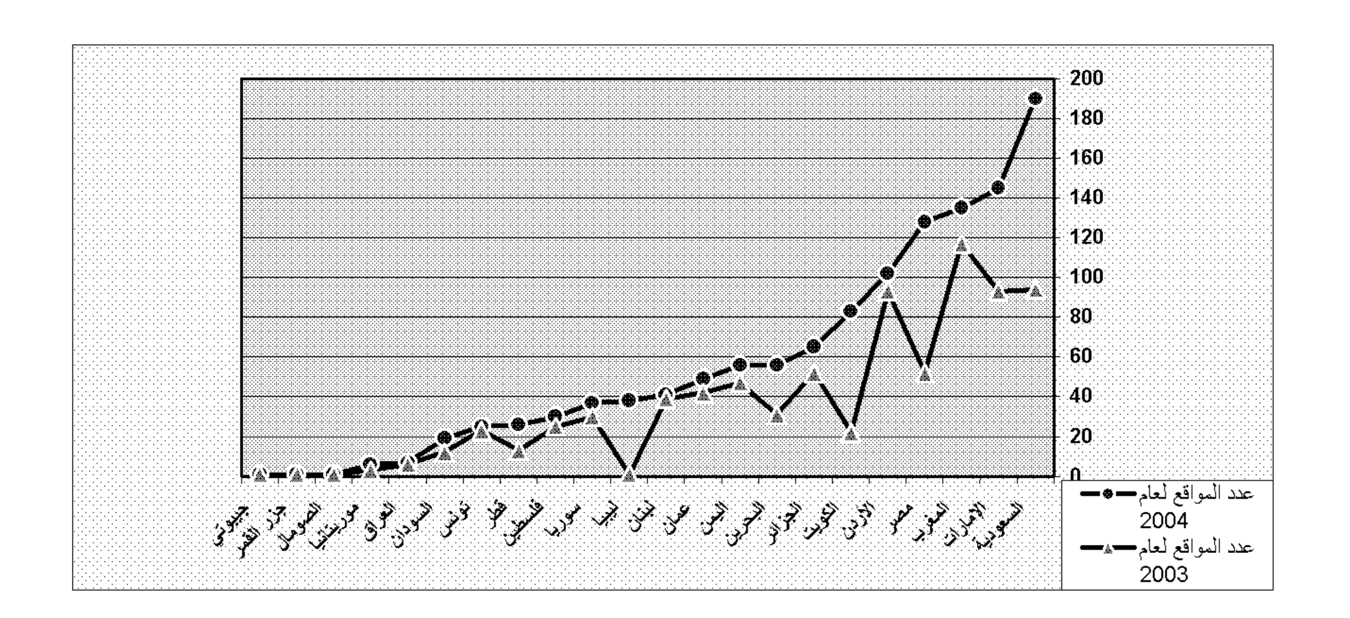
٥- أدلة المواقع المنشورة في الدوريات والصحف العربية.

ولايمكن الإدعاء بأن هذه القائمة بالمواقع تمثل كل المواقع العربية على شبكة الإنترنت، ولكنها تمثل كل ما أمكن التوصل إليه خلال الفترة من نوفمبر ٢٠٠٣وحتى أغسطس ٢٠٠٤،حيث كان عدد المواقع فى نوفمبر ٢٠٠٣ لا يتجاوز ٧٩٨ موقعا وارتفع إلى ١٢٤٢ موقعا عند إعداد هذا التقرير، ويعد هذا التقدير أفضل تقدير وصلت إليه مواقع الحكومات العربية على الإنترنت خلال السنوات الأربع الماضية، وهو مايمكن أن يعد مؤشرا سنويا للحكومات الإلكترونية العربية على شبكة الإنترنت.

ويبين الجدول التالي توزيع المواقع الحكومية وغير الحكومية علـــى الـــدول العربيـــة عـــام ٢٠٠٤.

جدول (٣) إجمالي المواقع التي تقدم خدمات حكومية موزعا على المؤسسات الرسمية والحكومية الأخرى

	2003						2004					
	وزارات ودواوين الحكم		مؤسسات حكومية أخرى		الإجمالي		وزارات ودواوين الحكم		مؤسسات حكومية أخرى		الإجمالي	
الدولة	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%
السعودية	27	12.39	67	11.69	94	11.88	163	16.77	27	10.80	190	15.30
الإمارات	15	6.88	78	13.61	93	11.76	127	13.07	18	7.20	145	11.67
المغرب	20	9.17	97	16.93	117	14.79	97	9.98	20	8.00	135	10.87
مصر	19	8.72	33	5.76	52	6.57	107	11.01	20	8.00	129	10.39
الأردن	24	11.01	69	12.04	93	11.76	75	7.72	27	10.80	102	8.21
الكويت	12	5.50	10	1.75	22	2.78	63	6.48	20	8.00	83	6.68
الجزائر	18	8.26	34	5.93	52	6.57	46	4.73	19	7.60	65	5.23
البحرين	6	2.75	25	4.36	31	3.92	45	4.63	11	4.40	56	4.51
اليمن	5	2.29	42	7.33	47	5.94	50	5.14	6	2.40	56	4.51
عمان	16	7.34	26	4.54	42	5.31	33	3.40	16	6.40	49	3.95
لبنان	15	6.88	24	4.19	39	4.93	26	2.67	15	6.00	41	3.30
ليبيا	0	0.00	1	0.17	1	0.13	38	3.91	0	0.00	38	3.06
سوريا	10	4.59	20	3.49	30	3.79	27	2.78	10	4.00	37	2.98
فلسطين	13	5.96	12	2.09	25	3.16	17	1.75	13	5.20	30	2.42
قطر	5	2.29	8	1.40	13	1.64	19	1.95	7	2.80	26	2.09
تونس	4	1.83	12	2.09	16	2.02	14	1.44	11	4.40	25	2.01
السودان	3	1.38	9	1.57	12	1.52	16	1.65	3	1.20	19	1.53
العراق	1	0.46	5	0.87	6	0.76	5	0.51	2	0.80	7	0.56
موريتانيا	2	0.92	1	0.17	3	0.38	4	0.41	2	0.80	6	0.48
الصومال	1	0.46	0	0.00	1	0.13	0	0.00	1	0.40	1	0.08
جزر القمر	1	0.46	0	0.00	1	0.13	0	0.00	1	0.40	1	0.08
جيبوتي	1	0.46	0	0.00	1	0.13	0	0.00	1	0.40	1	0.08
الإجمالي	218	100.00	573	100.00	791	100.00	972	100.00	250	100.00	1242	100.00



شكل (٣) إجمالي المواقع الإلكترونية وتوزيعها على الدول العربية

إنتاج القطاع الحكومي ممثلا فى الوزارات للمواقع متخلف عن إنتاج بقية القطاعات الحكومية الأخرى كالجامعات خاصة الحكومية منها على سبيل المثال بمقدار الثلثين تقريبا.

كما يبين الشكل التالي نصيب وترتيب كل دولة وفقا للمسح الذي قامت بـه المنظمـة العربيـة للتنميـة الإدارية ، ويمكن ملاحظة تطابق المسح تقريبا مـع النتيجة التي انتهت إليها الأمم المتحدة، مع ملاحظـة الآتي، فقد صعدت المملكة العربية السعودية للمركز الأول بينما كانت تحتل المركز الثاني فى مسح المنظمة العربية للتنمية الإدارية عام ٢٠٠٣، وقفزت الكويت من المرتبة ١٤ عام ٢٠٠٣ إلى المرتبة السادسة عام ٢٠٠٤، بينما لم تتحرك بقيـة الـدول التي تحتل المقدمة تقريبا وهى المغرب ومصر والأردن والجزائر واليمن، لكنهم تبادلوا الأماكن فـى المقدمة، وإن كانوا قد احتفظوا بالمقاعد السبع الأولى فى إحصائيتي ٢٠٠٣، و٢٠٠٤ واللتان قامـت بهما المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

كذلك يلاحظ أن عدد المواقع الحكومية ارتفعت هذا العام بشكل كبير، ونقصد بهـا المواقـع التابعـة للوزارات والدواوين الحكومية، بينما تناقصت المواقع التابعة لمؤسسات حكومية أخرى، وقـد تعـود

الأسباب هنا، لهبوط الدعم الفنى للمواقع بهذه المؤسسات، أو تحول مسئولية هذه المواقع للـــوزارات والدواوين الحكومية، وكذلك انتقال الأجهزة الخادمة أو توقفها.

كما يبين الجدول التالي مجموع المواقع التى تم العثور عليها موزعة على الدول العربية ومبينا فيها الدول التى ظهرت فى مسح الأمم المتحدة.

جدول (٤) مبينا فيه إجمالي المواقع وترتيب الدول العربية تنازليا وفقا لعدد المواقع ومبينا فيه الدول التى ظهرت فى تقرير الأمم المتحدة الخاص بالحكومات الإلكترونية إضافة إلى نسبة التطور فى المواقع بين عامى ٢٠٠٣، ٢٠٠٤

الدوله		الإجمالي			
الدولة	نسبة المواقع عام ٢٠٠٣	عدد المواقع عام ٢٠٠٣	نسبة المواقع عام ٢٠٠٤	عدد المواقع عام ٢٠٠٤	نسبة التطور %
السعودية	**15.27**	**190**	**11.78**	**94**	51
الإمارات	**11.66**	**145**	**11.65**	**93**	36
المغرب	**10.85**	**135**	**14.66**	**117**	13
مصر	**10.21**	**127**	**6.52**	**52**	59
الأردن	**8.2**	**102**	**11.65**	**93**	9
الكويت	**6.67**	**83**	**2.76**	**22**	73
الجزائر	**5.23**	**65**	**6.52**	**52**	20
البحرين	**4.5**	**56**	**3.88**	**31**	45
اليمن	**4.5**	**56**	**5.89**	**47**	16
عمان	**3.94**	**49**	**5.26**	**42**	14
لبنان	**3.3**	**41**	**4.89**	**39**	5
ليبيا	**3.05**	**38**	**0.13**	**1**	97
سوريا	**2.97**	**37**	**3.76**	**30**	19
فلسطين	**2.41**	**30**	**3.13**	**25**	17
قطر	**2.09**	**26**	**1.63**	**13**	50
تونس	٢,٠١	٢٥	٢,٠٢	١٦	٦٤
السودان	**1.53**	**19**	**1.5**	**12**	8

الدوله		الإجمالي			
الدولة	نسبة المواقع عام ٢٠٠٣	عدد المواقع عام ٢٠٠٣	نسبة المواقع عام ٢٠٠٤	عدد المواقع عام ٢٠٠٤	نسبة التطور %
العراق	**0.56**	**7**	**0.75**	**6**	37
موريتانيا	**0.48**	**6**	**0.38**	**3**	14
الصومال	**0.08**	**1**	**0.13**	**1**	50
جزر القمر	**0.08**	**1**	**0.13**	**1**	0
جيبوتي	**0.08**	**1**	**0.13**	**1**	0
الإجمالي	**100**	**1244**	**100**	**798**	0
					36

دول عربية مصنفة بين المرتبة الأولى بين أكثر الدول تطبيقا للحكومة الإلكترونية

دول عربية مصنفة من المرتبة الثانية بين أكثر الدول تطبيقا للحكومة الإلكترونية

> ليست هناك علاقة كبيره بين عدد المواقع فى دولة ما وتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية فى هذه الدولة

وقد لوحظ بناء على إحصائية الأمم المتحدة وإحصائية المنظمة العربية للتنمية الإدارية أنه ليست هناك علاقة كبيره بين عدد المواقع فى دولة ما وتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية فى هذه الدولة ، وعلى سبيل المثال فهناك عدد كبير من المواقع يعمل باللغة الفرنسية فى المملكة المغربية يقدم معلومات عن الخدمات لكنه لايقدم الخدمات نفسها، وتأتى دولة الإمارات العربية المتحدة على رأس الدول التي لديها نصيب معقول من المواقع **(145)** موقعا وفى ذات الوقت فإن عددا كبيرا من هذه المواقع يعمل فى إطار تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، ويعود السبب الرئيسي هنا لمجموعة من العوامل –فيما يتعلق بدولة الإمارات– :

١- إيمان القيادة السياسية فى دولة الإمارات بأهمية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية فى الإمارات كلها وحث الوزارات على ذلك.

٢- كما يعود السبب أيضا إلى توافر البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات فى الإمارات ممثلة فى كثير من المظاهر.

٣- أيضا ما أشار إليه وزير مجلس شئون الوزراء من سياسة تبسيط الإجراءات في دولة الإمارات ككل، وكذلك تبسيط التشريعات بما تتلاءم مع الموقف التكنولوجي الجديد.

٤- عدم وجود ثغرات رقمية – ذات بال– بين الإدارات والمؤسسات والمصالح الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة ناهيك عن ارتفاع الدخل القومي.

ولذلك لم يكن غريبا أن تصنفها الأمم المتحدة بين الدول الرائدة على مستوى العالم في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

المؤشرات المستخدمة فى تقييم المواقع الغربية :

يمكن الإشارة إلى الدراسة التالية والتي صدرت عام ٢٠٠٣ لتحدد ٦ ستة مؤشرات تم تقييم مواقع الدول على أساسها، وكان من بينها الدول العربية، وهى دراسة دارل م. وست [٢] والتي حدد فيها هذه المؤشرات وهى:

١- المعلومات المتاحة بشكل مباشر Online Services وقد تم تقييم المنشورات المتاحة وقواعد البيانات المتاحة فى هذه المواقع.

٢- الخدمات المقدمة عبر المواقع

٣- الخصوصية والأمن بالنسبة للمواطن

٤- الخدمات المقدمة للمعاقين

٥- استخدام لغات أجنبية عبر الموقع للمقيمين بالدولة

٦- الوصول للموقع من الخارج واستخدام البريد الإلكتروني عبر الموقع

وقد اعتمدت الدراسة على ٢١٦٦ موقع على الإنترنت تابع لعدد ١٩٨ دولة وشارك فى التحليل تسعة باحثين من جامعة براون، وقد توزعت المواقع بنسبة ٢١% من غرب أوروبا، و١٧% من أفريقيا، و١٢% من آسيا، و١١% من أوروبا، و٨% من الشرق الأوسط، و٧% من

[2] Darrell M. West. Global E-Government, 2003. Providence, Rhode Island: Center for Public Policy, Brown University, September, 2003. 27 p.
Also on the internet: www.InsidePolitics.org

المحيط الباسيفيكي (قاريا تابع لآسيا)، و٦% من أمريكا الجنوبية، و٦% من أمريكا الشمالية، وأخيرا ٥% من روسيا ووسط آسيا.

مكونات المواقع العربية وإمكاناتها فى تقديم الخدمات للمواطنين:

يتكون الموقع على الإنترنت من مجموعة من الصفحات، وفى محاولة من المنظمة العربية للتنمية الإدارية لقياس مدى التفاعلية فى هذه المواقع، ومدى ثرائها المعرفي وقدرتها على تقديم خدمات للمواطنين، وكذلك إمكانية البحث فيها أو عن طريقها فقد تم توجيه مجموعة من الأسئلة إلى هذه المواقع تركزت حول ستة ٦ أسئلة كالتالي:

١- ماهو عدد المواقع التي تحوى وصلات إلكترونية Links لمواقع أخرى أو داخلية؟

بغرض التعرف على الثراء المعلوماتي للمواقع وإمكانية التجول خارجها وداخلها بما يمكن المواطن أو العميل من الحصول على المعلومات المطلوبة أينما كان موقعها.

٢- ماهو عدد المواقع التي تحوى قواعد بيانات Databases؟

أيضا تمثل قواعد البيانات جانبا آخر من جوانب تقديم ما يعرف بخدمات المعلومات للمواطن وربطه بكميات كبيره من البيانات يمكن أن يجد فيها إجابة على استفساراته.

٣- ماهو عدد المواقع التي تحوى محركات بحث Search Engines ؟

أيضا يوضح هذا السؤال إمكانيات البحث فى الموقع أو خارجه بمختلف الطرق للوصول للمعلومات التى قد لايمكن الوصول إليها عن طريق التجول.

٤- ماهو عدد المواقع التي تقدم خدمات تفاعلية إيجابية؟

يعتبر أهم أسئلة الموقع على الإطلاق من بين كل الأسئلة الأخرى، فهو الرابط الحقيقي بين المواطن والحكومة، وهو الذي يقدم حلولا لمشكلات المواطن دون الحاجة إلى مظاهر البيروقراطية المعقدة.

٥- ماهو عدد المواقع التي تقدم خدمات تفاعلية سلبية؟

واحد من أهم مؤشرات قدرات مواقع المشروعات الحكومية على الإنترنت، فهو يعرف بالإجراءات والنماذج التى يمكن أن يتبعها أو يستخدمها المواطن أو العميل للحصول على خدمة ما من جهة حكومية.

٦- ماهو عدد المواقع التي تقدم صفحات إعلامية فقط؟

وهذا السؤال يقيس مقدار الشفافية فى التعامل مع المواطن واحترام فكره، بما يقدمه من معلومات عن خدمات الجهات الحكومية بأكملها وعن القدرات الحكومية فى خدمة المواطنين.

كذلك تهدف الأسئلة إلى الكشف عن مدى التمكن من استخدام القدرات التى أتاحتها التكنولوجيا فى مد المواطن بكافة الأخبار والمعلومات من أي جهة وهو ما يتعلق بباقي الأسئلة أيضا.

وقد تم الاتفاق خلال المؤتمر السابق للمنظمة [3] على أن تقوم المنظمة بوضع مؤشر للحكومة الإلكترونية بناء على وضع قائمة من العناصر التي تمكن من تقييم هذه العناصر، وبدءا من العام القادم ٢٠٠٥ سيتم تطبيق هذه العناصر.

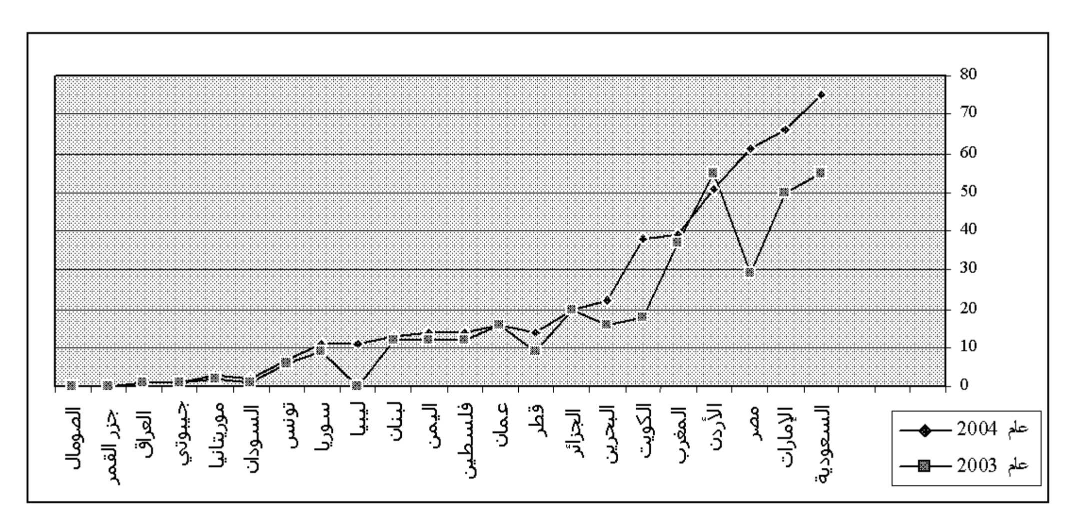
وقد كان يمكن تطبيق مجموعة كبيرة من المعايير مثل تحليل مضمون المواقع أو مدى كفاءتها فى استخدام تكنولوجيا معينة، أو ما يتعلق بقدرتها على تقديم خدمات المعلومات للمواطن، لكن الباحث اكتفى بهذه المجموعة من القياسات لزمن البحث ومدته، وأن تطبيق كل المعايير يحتاج إلى دراسات أخرى يمكن القيام بها لاحقا إذا اتسع الإطار الزمني للدراسة، إضافة إلى أن هذه المعايير الست يمكن أن تقدم صورة أولية لطبيعة المواقع العربية.

١- ماهو عدد المواقع التي تحوى وصلات إلكترونية **Links** لمواقع أخرى أو داخلية؟

[3] مؤتمر تكنولوجيا المعلومات والإدارة الثالث الذى عقد تحت عنوان الخدمات الإلكترونية فى القطاع الحكومى والخاص على الإنترنت ، فى مدينة دبي ٢٠٠٣ .

جدول (٥) عدد ونسبة الوصلات الإلكترونية Links فى مواقع كل دولة ونسبتها إلى إجمالي المواقع

الدولة	عدد ونسبة الوصلات الإلكترونية ٢٠٠٣			عدد ونسبة الوصلات الإلكترونية ٢٠٠٤		
	العدد والنسبة إلى إجمالي الدولة		النسبة إلى إجمالي الدول العربية	العدد والنسبة إلى إجمالي الدولة		النسبة إلى إجمالي الدول العربية
السعودية	٥٥	٥٦,٧	٦,٨٩	٧٥	٣٩,٥	١٥,٧
الإمارات	٥٠	٥٣,٨	٦,٢٧	٦٦	٤٥,٥١	١٣,٨
مصر	٢٩	٥٥,٧	٣,٦٣	٦١	٤٧,٦	١٢,٧
الأردن	٥٥	٥٩,١	٦,٨٩	٥١	٥٠	١٠,٦
المغرب	٣٧	٣١,٦	٤,٦٤	٣٩	٢٨,٨	٨,١
الكويت	١٨	٨١,٨	٢,٢٦	٣٨	٤٥,٧	٧,٩
البحرين	١٦	٥١,٦	٢,٠١	٢٢	٣٩,٢	٤,٦
الجزائر	٢٠	٣٨,٥	٢,٥١	٢٠	٣٠,٧	٤,٢
قطر	٩	٦٩,٢	١,١٣	١٤	٥٤	٣
عمان	١٦	٣٨,١	٢,٠١	١٦	٣٢,٦	٣,٣
فلسطين	١٢	٩٢,٣	١,٥	١٤	٤٦,٦	٣
اليمن	١٢	٢٥,٥	١,٥	١٤	٢٥	٣
لبنان	١٢	٣٠,٨	١,٥٤	١٣	٣١,٧	٢,٧
ليبيا	٠	٠	٠	١١	٢٩	٢,٣
سوريا	٩	٣٠	١,١٢	١١	٢٩,٧	٢,٣
تونس	٦	٢٦,١	٠,٧٥٢	٧	٢٨	١,٥
السودان	١	٨,٣٣	٠,١٢	٢	١٠,٥	٠,٤
موريتانيا	٢	٦٦	٠,٢٥	٣	٥٠	٠,٦
جيبوتي	١	١٠٠	٠,١٢	١	١٠٠	٠,٢
العراق	١	١٦,٦٦	٠,١٢	١	١٠٠	٠,٢
جزر القمر	٠	٠	٠	٠	٠	٠
الصومال	٠	٠	٠	٠	٠	٠
الإجمالي	٣٦١	-	٤٥,٢٦٢	٤٧٩	-	١٠٠



شكل (٤) نسبة الوصلات الإلكترونية Links فى مواقع كل دولة

يتضح من الجدول السابق أن أغلب ممارسات الدول العربية فى بناء وصلات داخل المواقع أو خارجها يظل دون المتوسط لكل دولة عربية عدا جيبوتي التى تأتى فى المرتبة الأولى، و لكن وجود موقع واحد لها لايعد مقياسا على تميزها، تليها فلسطين بنسبة ٤٦,٦% وهى أعلى الدول العربية ثراءا فى هذه الناحية ثم موريتانيا بنسبة ٥٠% ولكن لديها أيضا نفس مشكلة جيبوتى، ولكن من ناحية أعلى عدد من المواقع به وصلات إلكترونية فى دولة واحدة، تأتى الإمارات ثم السعودية فى المركز الأول ، ثم المملكة الأردنية فجمهورية مصر، هذه الوصلات قد تكون لصفحات داخل الموقع أو لصفحات داخله، وقد تم قياس الصفحات الخمس الأولى من كل موقع للتعرف على طرق الوصلات الإلكترونية.

يعنى ذلك إجمالا أن هناك إدراكا ووعيا لأهمية الوصلات داخل الموقع وتمكنا فى الوقت ذاته من لغة الهايبرتكست Hypertext فى بعض الدول العربية دون غيرها. بينما يظل هذا المعيار فى حدوده الدنيا لباقي الدول العربية.

وبصفة عامة فإن هذا المعيار يعبر عن مدى إمكانية إقبال العملاء على تفحص الموقع، وأنه يمكن أن يجيب على أسئلتهم سواء كانت هذه الأسئلة تتعلق بالموقع ذاته أو بمواقع أو صفحات أخرى خارج حدود الموقع.

٢- ماهو عدد المواقع التي تحوى قواعد بيانات **Databases؟**

بالنسبة لدور وأهمية قواعد البيانات Databases داخل المواقع فإنها تمثل معيارا هاما أيضا في قياس قوة الموقع على الإنترنت ومدى قدرته على تقديم إجابات من الصعب الحصول عليها عبر صفحات لغة صياغة النص الفائق HTML ولذلك تلجأ العديد من الدول إلى وضع قاعدة بيانات أو عدة قواعد يمكن استشارتها للحصول على معلومات متعمقة للأسئلة والاستفسارات التى قد تكون لدى المواطن أو متجول الموقع أيا كان نوعه.

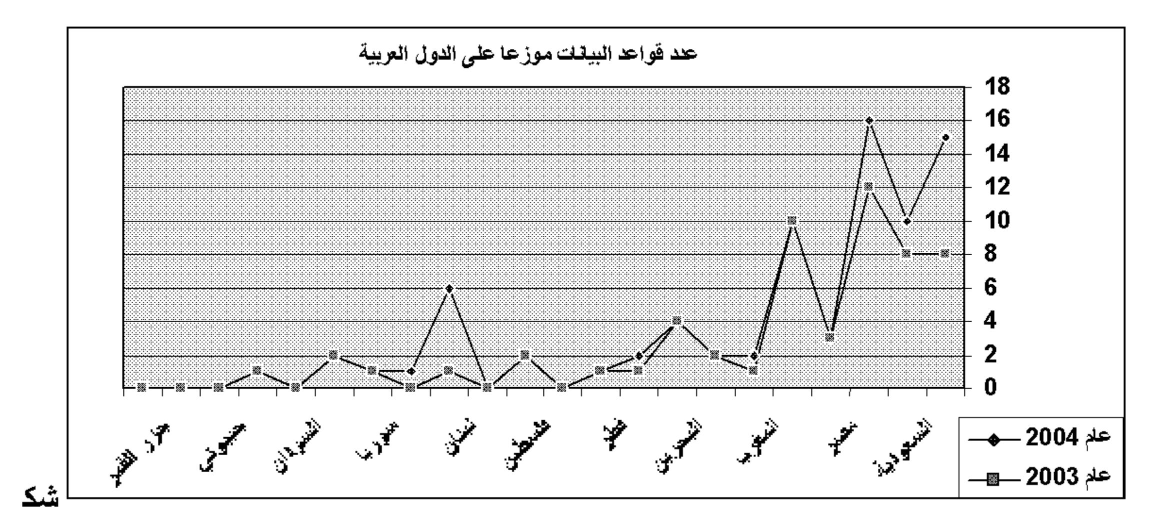
تحتل مصر المركز الأول بالنسبة لعدد المواقع التي تحتوى قواعد بيانات بعدد ١٦ قاعدة تليها المملكة العربية السعودية بعدد ١٥ قاعدة ثم الإمارات والمملكة المغربية.

لقد كان أداء الدول العربية ككل باهتا عند تطبيق هذا المعيار مما يعكس أيضا عدم الاهتمام بعملية بناء قواعد البيانات التى يمكن أن توجعه إلى خدمة المواطن وتجيب على أسئلته واستفساراته.

جدول (٦) عدد ونسبة قواعد البيانات Databases فى مواقع كل دولة ونسبتها إلى إجمالي المواقع

	النسبة إلى إجمالي الدولة		النسبة إلى إجمالي الدول العربية	النسبة إلى اجمالي الدولة		النسبة إلى إجمالي الدول العربية
[illegible]	٨	٨,٥	١٣,٣٣	١٥	٧,٩	٢٠,٨
[illegible]	٨	٨,٦	١٣,٣٣	١٠	٦,٩	١٣,٨
[illegible]	١٢	٢٣,١	٩,٦١	١٦	١٢,٥	٢٢,٢
[illegible]	٣	٣,٢	٣,٢	٣	٢,٩	٤,٢
[illegible]	١٠	٨,٥	١٦,٦٦	١٠	٧,٤	١,٤
[illegible]	١	٠,٤	١,٣٣	٢	٢,٤	٢,٧
[illegible]	٢	٦,٥	٣,٣٣	٢	٣,٥٧	٢,٧
[illegible]	٤	٧,٧	٦,٦٦	٤	٦,١٥	٥,٥
[illegible]	١	٧,٧	١,٦٦	٢	٧,٦	٢,٧
[illegible]	١	٢,٤	١,٦٦	١	٢,٠٤	١,٤
[illegible]	٠	٠	٠	٠	٠	٠
[illegible]	٢	٤,٢	٣,٣٣	٢	٣,٥٧	٢,٧
[illegible]	٠	٠	٠	٠	٠	٠
[illegible]	١	١٠٠	١,٦٦	٦	١٤,٦	٨,٣
[illegible]	٠	٠	٠	١	٢,٧	١,٤

[illegible]	١	١٠٠	١,٦٦	١	٤	١,٤
[illegible]	٢	١٦,٦	٣,٣٣	٢	١,٠٥	٢,٧
[illegible]	٠	٠	٠	٠	٠	٠
[illegible]	١	١٠٠	١,٦٦	١	١٠٠	١,٤
[illegible]	٠	٠	٠	٠	٠	٠
[illegible]	٠	٠	٠	٠	٠	٠
[illegible]	٠	٠	٠	٠	٠	٠
[illegible]	٦٠		١٠٠	٧٢		



شكل (٥) نسبة قواعد البيانات فى مواقع كل دولة

ماهو عدد المواقع التي تحوى محركات بحث **Search Engines** ؟

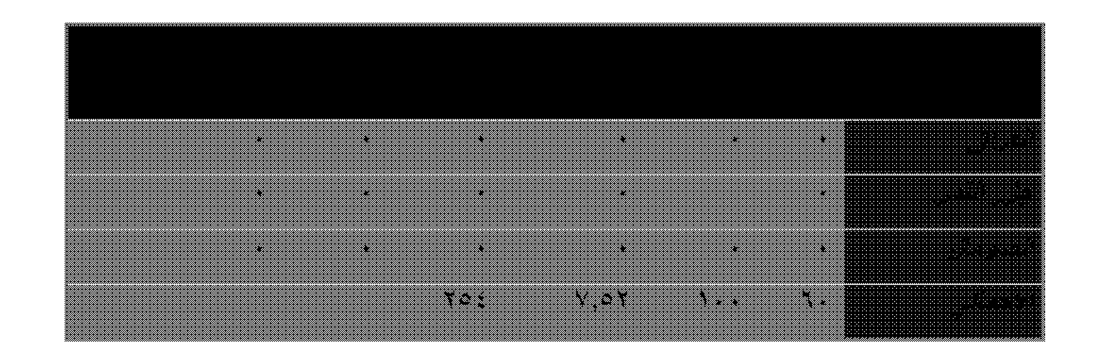
محركات البحث من الأدوات التى تسهل للمستفيد من الموقع العثور على إجابة سريعة على استفساره بشرط أن يتم بناء المحرك بشكل جيد ومنطقي وبحيث يتعامل مع اللغة العربية بشكل سليم، وهو ما يتطلب منا أيضا فحص العناصر المكونة للمعيار لأنه ليس معنى وجود محرك بحث دائما إمكانية الإجابة على أية استفسارات فقد يتم بناؤه بشكل خاطئ مما يسبب إزعاجا للمستفيد ولايقدم إجابة شافية لاستفساراته وهناك نوعان من المحركات، نوع يتعلق بالبحث داخل الموقع ونوع آخر يقوم بالبحث خارج الموقع والمقصود بمحرك البحث هنا ولأغراض هذه الدراسة النوع الأول من المحركات.

وقد أتت السعودية فى المركز الأول وبنسبة ساحقة حيث استخدمت ٦٤ من مواقعها محركات بحث وقفزت سلطنة عمان لتحتل المرتبة الثانية هذا العام بنسبة ٢٨,٦% ثم تلتها الإمارات العربية المتحدة فى المركز الثالث بنسبة ٢٧,٥%وهو مايغير من المرتبات التي احتلتها الدول عن عام ٢٠٠٣ وأتى أداء بقية الدول العربية ضعيفا فى هذه النقطة، مما يشير إلى عدم اهتمام أغلب الدول بوضع محركات بحث فى مواقعها سواء عاد ذلك لأسباب تقنية أو تجاهل أو لأسباب اقتصادية ولكن من المهم الإشارة إلى أنه ينبغى الاهتمام بهذا الجانب إذا ما أردنا ضمان الإقبال الجيد من المواطن على هذه المواقع.

جدول (٧) عدد ونسبة محركات البحثSearch Engines

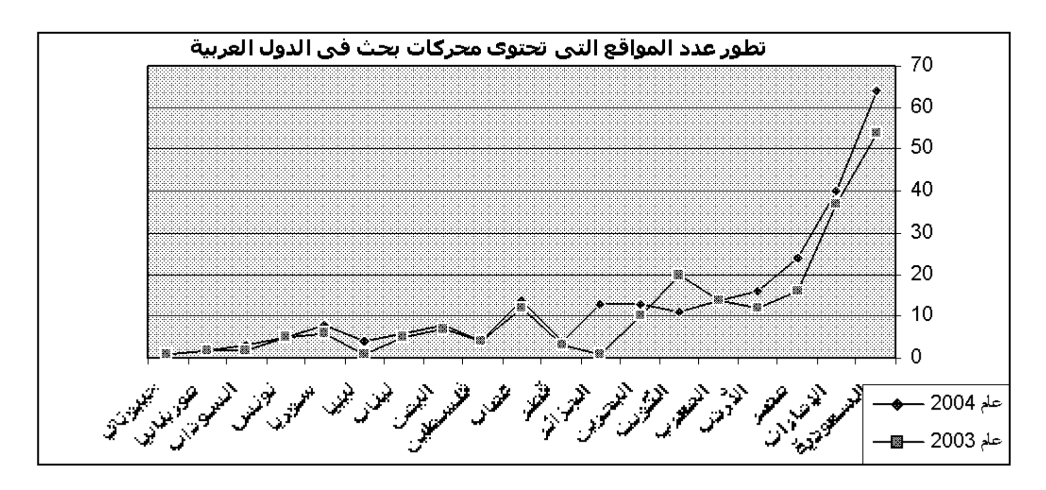
فى مواقع كل دولة ونسبتها إلى إجمالي المواقع

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
		النسبة إلى إجمالي الدولة	النسبة إلى إجمالي الدول العربية		النسبة إلى إجمالي الدولة	النسبة إلى إجمالي الدول العربية
[illegible]	٥٤	٥٧,٥	٦,٧٧	٦٤	٣٣,٧	٢٥,١٢
[illegible]	٣٧	٣٩,٧٨	٤,٦٤	٤٠	٢٧,٥	١٥,٧
[illegible]	١٦	٣٠,٧٧	٢	٢٤	١٨,٧	٩,٤
[illegible]	١٢	١٢,٩	١,٥٢	١٦	١٥,٦	٦,٣
[illegible]	١٤	١١,٩٧	١,٧٥	١٤	١٠,٣	٥,٥
[illegible]	٢٠	٤٥,٤٥	١,٢٥	١١	١٣,٢	٤,٣
[illegible]	١٠	٣٢,٥٨	١,٢٥	١٣	٢٣,٢	٥,١
[illegible]	١	١,٩	٠,١٢٥	١٣	٢٠	٥,١
[illegible]	٣	٢٣,٠٨	٠,٣٧٥	٤	١٥,٤	١,٦
[illegible]	١٢	٢٣,٨١	٠,٥٢	١٤	٢٨,٦	٥,٥
[illegible]	٤	١٦	٢	٤	١٣,٣	١,٦
[illegible]	٧	١٤,٨٩	٠,٨٧٧	٨	١٤,٣	٣,١
[illegible]	٥	١٢,٨٢	٠,٦٢٥	٦	١٤,٦	٢,٤
[illegible]	١	١٠٠	٠,١٢٥	٤	١٠,٥	١,٦
[illegible]	٦	٢	٠,٧٥	٨	٢١,٦	٣,١
[illegible]	٥	٢١,٧٤	٠,٦٣	٥	٢٠	٢
[illegible]	٢	١٦,٦٦	٠,٢٥	٣	١٥,٧	١,٢
[illegible]	٢	٦٦,٦٦	٠,٢٥	٢	٣٣,٣	٠,٨
[illegible]	١	١٠٠	٠,١٢٥	١	١٠٠	٠,٤



[redacted]

[illegible]	٠	٠	٠	٠	٠	٠
[illegible]	٠		٠	٠	٠	٠
[illegible]	٠	٠	٠	٠	٠	٠
[illegible]	٦٠	١٠٠	٧,٥٢	٢٥٤		



شكل (٦) نسبة محركات البحث فى مواقع كل دولة

٤- ماهو عدد المواقع التي تقدم خدمات تفاعلية إيجابية؟

قد يكون هذا المعيار هو أهم المعايير على الإطلاق فى إثبات أهمية المواقع بالنسبة للمواطن وقد يستحق أن يوضع له فى أي مؤشر يقيس قدرة المواقع على التعامل مع المواطن درجة عالية وسط بقية المعايير لأنه الهدف الأساسي من بناء أي موقع.

فليس مهما كما سبق الإشارة أن يكون لديك أكبر عدد من المواقع بقدر مايهم أن يكون لك أكبر عدد من المواقع يقدم أكبر عدد من الخدمات الإيجابية للمواطنين، كما قد يكون لديك موقعا واحدا يقدم عددا كبيرا من الخدمات، وعلى ذلك تظل أعداد المواقع ليست عنصرا حاكما كليا بقدر ماهو مؤشر ضمن مؤشرات أخرى، وعلى سبيل المثال يتوافر فى مصر بعض المواقع التى تضم عشرات الخدمات التفاعلية فى ظل نقص فى عدد المواقع نفسها، وذلك بهدف تكامل الخدمات التي تقدم.

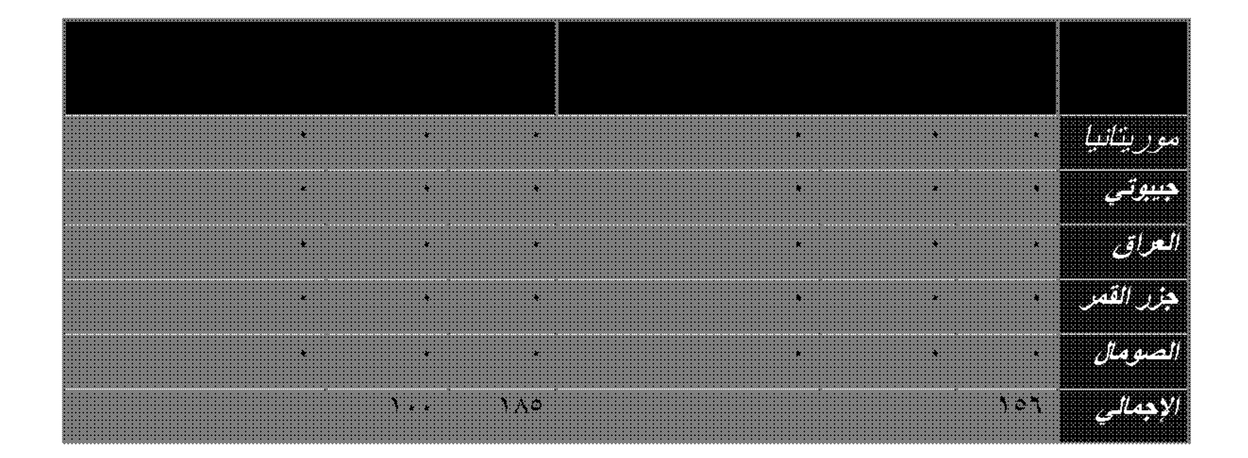
من هذه النقطة يأتى تربع دولة الإمارات العربية المتحدة على قائمة أعلى الدول فى تطبيـــق مفهـــوم الحكومة الإلكترونية بشكل صحيح وجيد فمن بين ١٤٥ موقعا تمتلكها الإمارات هنـــاك ٥٠ موقعـــا تقدم خدمات حكومية إلكترونية وفقا للمفهوم الذي أشار إليه تعريف البنك الدولي وتعريـــف المملكـــة المتحدة، وعلى ذلك يعد هذا المعيار هو الأهم بين كل المعايير التى وضعت لقياس قوة مـــشروعات الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت.

من اللافت للنظر أيضا ظهور ٣٥ موقعا لمشروعات الحكومة الإلكترونية فى السعودية لتحتل موقعا لم يذكر فى مؤشر الأمم المتحدة وهو ماقد يثير الكثير من التساؤلات حول ما إذا كانت هذه المواقع قد طورت بعد صدور هذا المؤشر؟.. إلى آخر هذه الأسئلة.

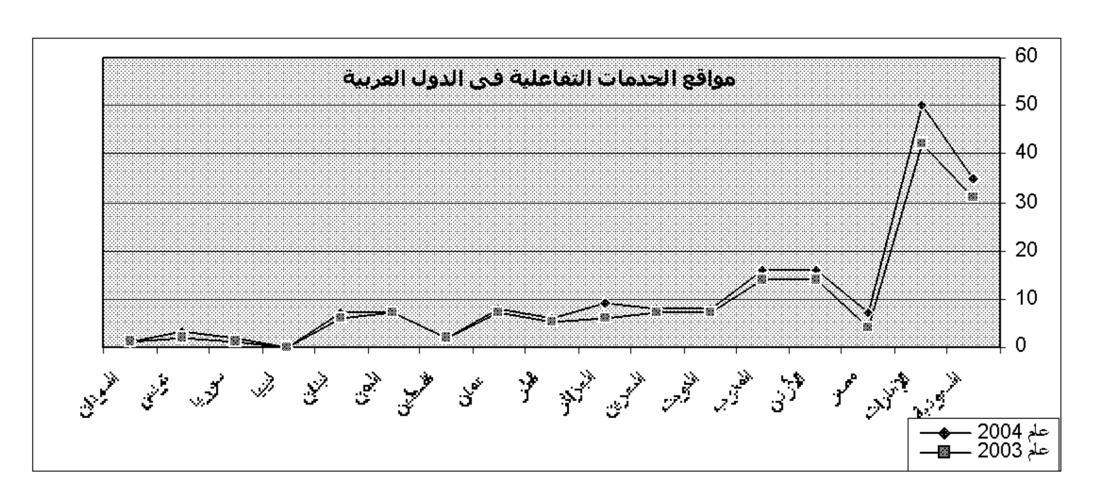
بصفة عامة كان أداء الدول العربية بعد ذلك منخفضا فى تقديم الخدمات عبـــر الإنترنـــت للمـــواطن العربى.

جدول (٨) عدد ونسبة الخدمات التفاعلية فى مواقع كل دولة ونسبتها إلى إجمالي المواقع

		النسبة الـى اجمالي الدولة	النسبة الى اجمالي الدول العربية		النسبة الى اجمـالي الدولة	النسبة الى إجمالي الدول العربية
السعودية	٣١	٣٢,٩٩	٣,٨٨	٣٥	١٨,٤	١٩
الإمارات	٤٢	٤٥,١٦	٥,٢٦	٥٠	٣٤,٥	٢٧
مصر	٤	٧,٧	٠,٥	٧	٥,٥	٣,٧
الأردن	١٤	١٥,٠٥	١,٧٥	١٦	١٥,٧	٩,٢
المغرب	١٤	١١,٩٧	١,٧٥	١٦	١١,٩	٩,٢
الكويت	٧	٣١,٨١	٠,٨٨	٨	٩,٦	٤,٣
البحرين	٧	٢٢,٥٨	٠,٨٨	٨	١١,٣	٤,٣
الجزائر	٦	١١,٥٤	٠,٧٥	٩	١٣,٨	٤,٩
قطر	٥	٣٨,٤٦	٠,٦٣	٦	٢٣,١	٣,٢
عمان	٧	١٦,٦٦	٠,٨٨	٨	١٦,٣	٤,٣
فلسطين	٢	٨	٠,٢٥	٢	٦,٦	١,١
اليمن	٧	١٤,٨٩	٠,٨٨	٧	١٢,٥	٤,٨
لبنان	٦	١٥,٣٨	٠,٧٥	٧	١٧,١	٤,٨
ليبيا	٠	٠	٠	٠	٠	٠
سوريا	١	٣,٣٣	٠,١٢٥	٢	٥,٤	١,١
تونس	٢	٨,٧	٠,٢٥	٣	١٢	١,٦
السودان	١	٨,٣٣	٠,١٢٥	١	٥,٣	٠,٥



موريتانيا	٠	٠	٠	٠	٠	٠
جيبوتي	٠	٠	٠	٠	٠	٠
العراق	٠	٠	٠	٠	٠	٠
جزر القمر	٠	٠	٠	٠	٠	٠
الصومال	٠	٠	٠	٠	٠	٠
الإجمالي	١٥٦			١٨٥	١٠٠	



شكل (٧) نسبة الخدمات التفاعلية فى مواقع كل دولة

٥- ماهو عدد المواقع التي تقدم خدمات تفاعلية سلبية؟

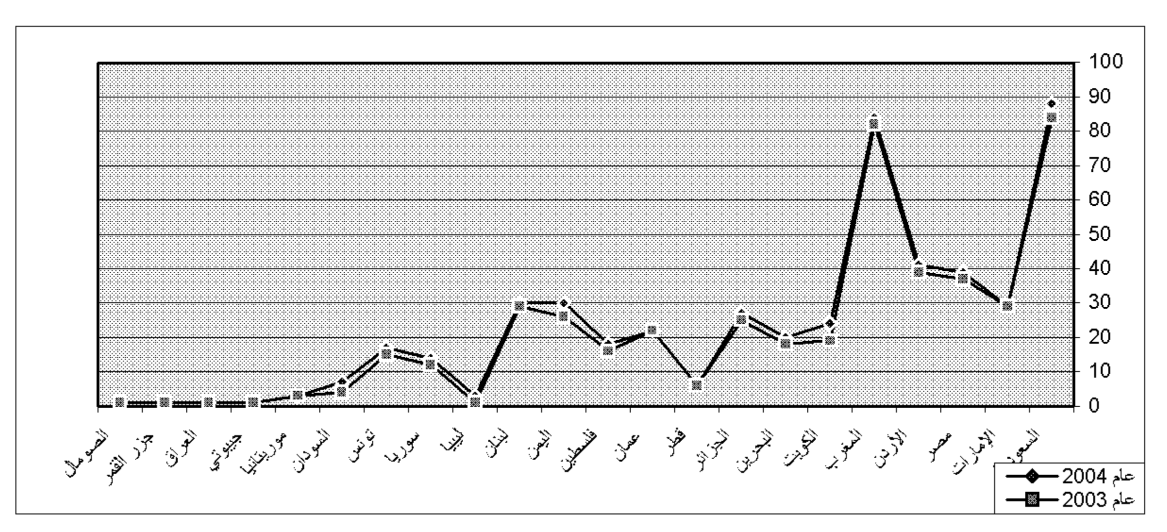
تعتبر الخدمات السلبية والتي تعنى توافر نماذج لتقديم طلبات لجهات حكومية أو توافر معلومات عن إجراءات الخدمات فى المؤسسات الحكومية وأنواع النماذج المطلوبة لهذه الإجراءات نوعا آخر من الخدمات التى يمكن أن تقدم للمواطنين من حيث أنها توفر معلومات يحتاجها المواطن أو طالب الخدمة أيا كان نوعه وتنفرد السعودية والمغرب بالتميز فى هذا المجال يعقبها المغرب ثم الأردن فمصر فالإمارات فالجزائر على التوالي، وعلى الرغم من ذلك فهذا يمثل خطوة إيجابية لكنها لاترقى لمستوى الخدمات التفاعلية الإيجابية.

جدول (٩) عدد ونسبة الخدمات السلبية فى مواقع كل دولة

ونسبتها إلى إجمالي المواقع

[redacted]

[redacted]		النسبة إلـى إجمالي الدولة	النسبة إلى إجمالي الدول العربية		النسبة إلى إجمالي الدولة	النسبة إلى إجمالي الدول العربية
[redacted]	٨٤	٨٩,٣٦	١٠,٥٣	٨٨	٤٦,٣	٧,٠١
[redacted]	٢٩	٣١,١٨	٣,٦٣	٢٩	٢٠	١,٦
[redacted]	٣٧	٧١,١٥	٤,٦٤	٣٩	٣٠,٥	٣,١٣
[redacted]	٣٩	٤١,٩٤	٤,٨٩	٤١	٤٠,٢	٣,٣
[redacted]	٨٢	٧٠,٠٩	٥,٢٦	٨٤	٦٢,٢	٦,٧
[redacted]	١٩	٨٦,٣٦	٢,٣٨	٢٤	٢٩	١,٩
[redacted]	١٨	٥٨,٠٦	٢,٢٦	٢٠	٣٥,٧	١,٦
[redacted]	٢٥	٤٨,٠٨	٣,١٣	٢٧	٤١,٥	٢,٢
[redacted]	٦	٤٦,١٥	٠,٧٥	٦	٢٣,١	٠,٥
[redacted]	٢٢	٥٢,٣٨	٢,٧٥	٢٢	٤٤,٩	١,٧
[redacted]	١٦	٦٤	٢	١٨	٦٠	١,٤٤
[redacted]	٢٦	٥٥,٣٢	٣,٢٦	٣٠	٥٣,٥	٢,١
[redacted]	٢٩	٧٤,٣٦	٣,٦٣	٣٠	٧,٣	٢,٤
[redacted]	١	١٠٠	٠,١٢٥	٣	٧,٩	٠,٢
[redacted]	١٢	٤٠	١,٥	١٤	٣٧,٨	١,١٢
[redacted]	١٥	٦٥,٢٢	١,٨٨	١٧	٦٨	١,٤
[redacted]	٤	٣٣,٣٣	٠,٥	٧	٣٦,٨	٠,٦
[redacted]	٣	١٠٠	٠,٣٧٥	٣	٥٠	٠,٢
[redacted]	١	١٠٠	٠,١٢٥	١	١٠٠	٠,١
[redacted]	١	١٦,٦٦	٠,١٢٥	١	١٠٠	٠,١
[redacted]	١	١٠٠	٠,١٢٥	١	١٠٠	٠,١
[redacted]	١	١٠٠	٠,١٢٥	١	١٠٠	٠,١
[redacted]	٤٧١	١٠٠	٥٩,٠٢	٥٠٦		٩٩,٧



شكل (٨) نسبة صفحات الخدمات السلبية فى مواقع كل دولة

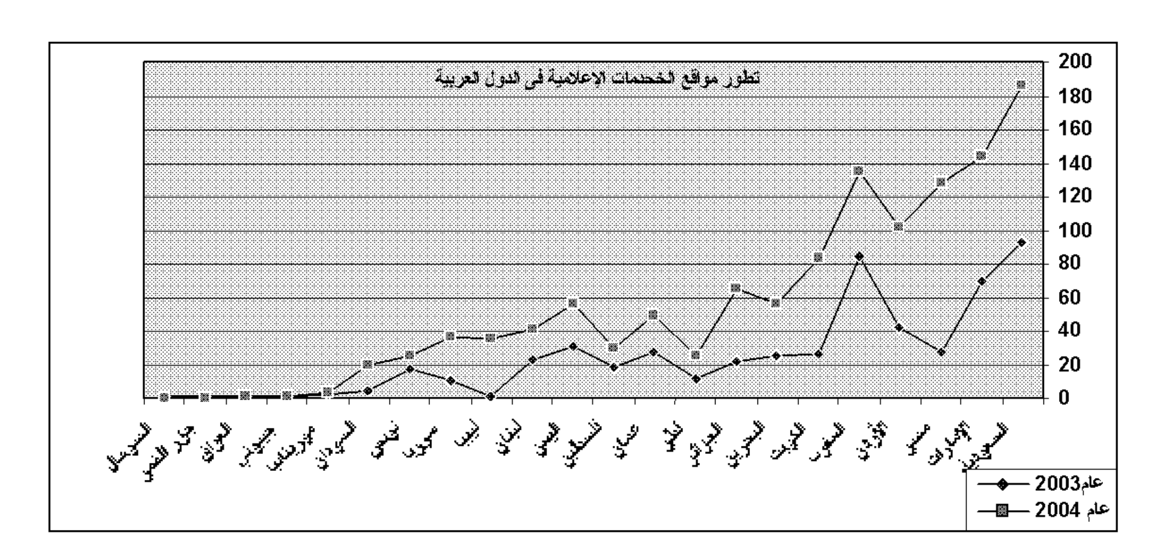
٦- ماهو عدد المواقع التي تقدم صفحات إعلامية فقط؟

تمثل الصفحات الإعلامية واحداً من المعايير الهامة والإيجابية عند قياس قدرات مواقع المشروعات الحكومية علي الإنترنت فهي تمثل نافذة إعلامية علي الخدمات والمشروعات التي تقدمها الحكومات للمواطنين ولأنواع المتعاملين الآخرين معها، وهي تمثل نوعاً من الشفافية بين الحكومة والمواطن وهو واحد من أهداف بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية وقد تغير الموقف تماما من حيث إعلام المواطن بكل مايهمه وكذلك زيادة قدر الشفافية الحكومية بدرجة عالية تعكس التوجهات الحكومية في الدول العربية بلا استثناء هذا العام.

ويؤكد التقرير على أهمية هذا المعيار في قياس علاقة الحكومة بالمواطن من ناحية شفافية المعلومات

جدول (١٠) عدد ونسبة الصفحات الإعلامية فى مواقع كل دولة ونسبتها إلى إجمالي المواقع

[redacted]						
[redacted]	النسبة إلى إجمالي الدولة		النسبة إلى إجمالي الدول العربية	النسبة إلى إجمالي الدولة		النسبة إلى إجمالي الدول العربية
[redacted]	٩٣	٩٨,٩	١١,٦٥	١٨٦	٩٧,٨	١٥,٢
[redacted]	٧٠	٧٥,٢	٨,٧٧	١٤٤	٩٩,٣	١١,٨
[redacted]	٢٨	٥٢,٨	٣,٥١	١٢٨	١٠٠	١٠,٤
[redacted]	٤٢	٤٥,١	٥,٢٦	١٠٢	١٠٠	٨,٣
[redacted]	٨٥	٧٢,٦	١٠,٦٥	١٣٥	١٠٠	١١,٠٤
[redacted]	٢٦	٨٤,٦	٣,٢٦	٨٣	١٠٠	٦,٨
[redacted]	٢٥	٨٠,٦	٣,١٣	٥٦	١٠٠	٤,٦
[redacted]	٢٢	٤٢,٣	٢,٧٥	٦٥	١٠٠	٥,٣
[redacted]	١١	٨٤,٦	١,٣٨	٢٥	٩٦,٢	٢,٠٤
[redacted]	٢٨	٦٦,٦	٣,٥١	٤٩	١٠٠	٤
[redacted]	١٨	٧٢	٢,٢٦	٣٠	١٠٠	٢,٥
[redacted]	٣١	٦٥,٩	٣,٨٨	٥٦	١٠٠	٤,٦
[redacted]	٢٣	٥٨,٩	٣,١٣	٤١	١٠٠	٣,٤
[redacted]	١	١٠٠	٠,١٢٥	٣٦	٩٤,٧	٣
[redacted]	١٠	٣٣,٣	١,٢٥	٣٧	١٠٠	٣
[redacted]	١٧	٧٣,٩	٣,١٣	٢٥	١٠٠	٢,٠٤
[redacted]	٥	٦٠	٠,٦٢٦	١٩	١٠٠	١,٥٥
[redacted]	٢	٦٦,٦	٠,٢٥	٣	٥٠	٠,٢
[redacted]	١	١٠٠	٠,١٢٥	١	١٠٠	٠,١
[redacted]	١	١٦,٦	٠,١٢٥	١	١٠٠	٠,١
[redacted]	١	١٠٠	٠,١٢٥	٠	٠	٠
[redacted]	١	١٠٠	٠,١٢٥	٠	٠	٠
[redacted]	٥٤١	١٠٠	٦٧,٨	١٢٢٢		



شكل (٩) نسبة الصفحات الإعلامية فى مواقع كل دولة.

نتائج التقرير:

توصل التقرير إلى مجموعة من النتائج ، ويؤكد التقرير مرة أخري على أن البيانات المتاحة فيه هى بيانات أولية، يجب أن يعقبه العديد من الدراسات المتعمقة في هذا الاتجاه لوضع ضوابط لمشروعات الحكومة الإلكترونية والتزاماتها، هذه الضوابط يجب أن تكون محددة أمام المؤسسات التي تقوم ببنائها وأيضاً أهمية إدراك الدور الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا المعلومات خصوصاً في جانبها المتعلق بالحكومات في هذا الاتجاه.

ويمكن رصد مجموعة نتائج الدراسة فيما يلي:

١- وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية فيما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات تركت أثاراً واضحة في عدد المواقع الخاصة بكل حكومة عربية وفي فحوى ومضمون ومحتوى هذه المواقع.

٢- عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء الحكومات الإلكترونية في العالم العربي مما يفقد المئات من المواقع الكثير من الأهداف التي بنيت من أجلها وقد يعود ذلك إلى أن القائمين على مثل هذه المشروعات غير متخصصين أو

أن هناك قصوراً في الوعي بعناصر التكنولوجيا وخباياهـا أو عـدم الاطـلاع علـى الأدب المنشور والإنتاج الفكري في مجال التكنولوجيا.

٣- أنه ليست هناك علاقة واضحة بين عدد المواقع الخاصـة بكـل دولـة عربيـة وتطبيقـات مشروعات الحكومات الإلكترونية.

٤- أنه من بين العناصر السبع التي قاس عليها التقرير مدى قدرة المواقع على تقديم خدمات للمواطنين وقد كان هناك تطورا واضحاً في التعرف على قدرات ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للمواقع بما يمكن المواطن العربي على الإفادة الكاملة منها.

٥- يتضح أيضاً تفرد مجموعة من الدول العربية من حيث عدد ومضمون القواعد تقف على رأسها الإمارات العربية المتحدة والسعودية العربية والمغرب والأردن ومصر وتحتاج العديد من الدول الأخرى إلى مزيد من الجهود في بناء مواقعها سواء من حيث الشكل أو المضمون.

٦- ارتفاع مؤشر الشفافية هذا العام بقدر كبير وهائل عن العام الماضي بين كل الدول العربية حيث يتضح أهمية إدراك المكاشفة الحكومية للمواطن وتعريفه بكل مايحدث فى الدولة.

٧- هناك مجموعة من النتائج الإحصائية يمكن الإشارة إليها فيما يلي:

أ- حققت المملكة العربية السعودية المركز الأول من حيث عدد المواقع بعدد ١٩٠ موقعاً.

ب- حققت المملكة العربية السعودية المركز الأول أيضا من حيث عدد الوصلات الإلكترونية بالمواقع بعدد ٧٥ موقعاً.

ج- حققت جمهورية مصر العربية المركز الأول للعام الثانى على التوالى من حيث عدد قواعد البيانات بالمواقع بعدد ١٦ موقعاً.

د- حققت المملكة العربية السعودية المركز الأول للعام الثانى على التوالى من حيث عدد محركات البحث بالمواقع بعدد ٦٤ موقعاً.

هـ- حققت دولة الإمارات العربية المتحدة المركز الأول للعام الثانى على التوالى من حيث عدد الخدمات التفاعلية الإيجابية بعدد ٥٠ موقعاً.

و- حققت المملكة العربية السعودية المركز الأول للعام الثانى على التوالى من حيث عدد الخدمات السلبية (التعريف بالخدمات والإجراءات فقط) بعدد ٨٨ موقعاً.

ز- حققت المملكة العربية السعودية المركز الأول للعام الثانى على التوالى من حيث عدد الصفحات الإعلامية (الشفافية) في المواقع بعدد ١٨٦ موقعاً.

٧- من الواضح أن هناك علاقة قوية بين تبسيط الإجراءات والقوانين Simplification في دولة ما وبين قدرة الدولة على بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية مثلما حدث في دولة الإمارات العربية وهو ما مكنها من احتلال المركز الأول بين الدول العربية وتم تصنيفها بين الدول الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم.

٨- من الواضح أيضاً أن الخطاب السياسي وتبني القادة السياسيين لمشروعات الحكومة الإلكترونية يمكن أن يدفع المؤسسات العربية نحو بناء مواقع للحكومة الإلكترونية في بلادهم مما يدعم خطط الخدمة المدنية Civil Services في تعزيز علاقتها مع المواطن العربي.

توصيات التقرير:

١- أهمية تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول الخدمات لمستحقيها.

٢- تعزيز الإدارات العربية ومؤسسات تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بتكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية المتخصصة في هذا المجال وإعادة بناء الهياكل التنظيمية لهذه المؤسسات بما يضمن وجود إدارات بعينها متخصصة في هذه المجالات وبما يعزز الخطط الحكومية في هذا الاتجاه.

٣- مراعاة سد الفجوة الرقمية بين المؤسسات الحكومية العربية داخل الدولة الواحدة بدراسات توجه وتخصص لذلك بحيث يمكنها إنتاج مواقع ذات مستوى عال فى تقديم خدمات ذات مضمون حقيقي للمواطن العربي.

٤- أهمية تبسيط الإجراءات الحكومية وتخفيض عددها وإلغاء التزمت الحكومي البيروقراطي فيها واعتماد مبدأ الشفافية وكذلك تخفيض التشريعات والقوانين التي تحكم علاقة الحكومة بالمواطن عند تقديم الخدمة إليها بما يمكن من تسهيل عملية بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية.

٥- تعزيز الدراسات في مجال الحكومة الإلكترونية بحيث تسلط الضوء على معايير قياس الحكومات الإلكترونية ودفع التنافس بين المؤسسات الحكومية العربية في هذا الاتجاه.

٦- تبنى هذا التقرير لقياس مشروعات الحكومات الإلكترونية في الدول العربية من قبل المنظمة العربية للتنمية الإدارية كمنظمة منبثقة عن جامعة الدول العربية ولها نشاطها في هذا الاتجاه.